

LAPORAN STUDI LITERATUR
STUDI LITERATUR MENGENAI HUBUNGAN *TOTAL QUALITY*
***MANAGEMENT* DAN KINERJA ORGANISASI**



Disusun Oleh:

Nama : F.X. Mangun Wijaya Tukan NRP : 5303017027

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Studi Literatur dengan judul **Studi Literatur Mengenai Hubungan *Total Quality Management* dan Kinerja Organisasi** telah diujikan dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa :

Nama : F.X. Mangun Wijaya Tukan

NRP : 5303017027

telah menyelesaikan sebagian kurikulum Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna memperoleh gelas Sarjana Teknik.

Surabaya, 11 Januari 2021

Dosen Pembimbing



Ir. Martinus Edy S, ST., MT, IPM.
NIK. 531.98.0305

Ketua Jurusan



Ir. Ig. Jaka Mulyana, S.T.P., M.T., IPM.
NIK. 531 98 0325

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Studi Literatur dengan judul **STUDI LITERATUR MENGENAI HUBUNGAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN KINERJA ORGANISASI** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa Laporan Studi Literatur ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa Laporan Studi Literatur ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 13 Januari 2021

Yang menyatakan,



F.X. Mangun Wijaya Tukan
5303017027

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

LAPORAN STUDI LITERATUR

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : F.X. Mangun Wijaya Tukan

NRP : 5303017027

Menyetujui Laporan Studi Literatur saya dengan judul **STUDI LITERATUR MENGENAI HUBUNGAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN KINERJA ORGANISASI** untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi Laporan Studi Literatur ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 13 Januari 2021



Yang bersangkutan,

F.X. Mangun Wijaya Tukan
5303017027

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas limpahan Berkah dan Karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini yang berjudul “Studi literatur Mengenai Hubungan *Total Quality Management* dan Kinerja Organisasi.” dengan tepat waktu dan lancar.

Penulisan Laporan Kerja Praktek ini tidak dapat berjalan dengan baik dan lancar tanpa dukungan, bimbingan, dan doa dari orang-orang sekitar. Pada kesempatan ini penulis selaku mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak terkait. Rasa terima kasih ini penulis haturkan kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang selalu memberikan pencerahan roh kudus selama penulis berproses dalam penulisan Laporan Kerja Praktek.
2. Diri sendiri yang telah berjuang dan bersemangat dalam proses penulisan Laporan Studi Literatur meskipun tanpa penyemangat.
3. Bapak Ir. Martinus Edy S, ST., MT., IPM. Selaku Dosen Pembimbing yang meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan kritis, saran, serta pengarahan sampai Laporan Kerja Praktek ini selesai.
4. Dr. Ivan Gunawan S.T, M.MT. selaku Dosen Mata Kuliah Kerja Praktek.
5. Keluarga saya yang senantiasa memberikan makanan yang bergizi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Laporan Kerja Praktek.
6. Sahabat-sahabat saya “Micin Generation” dan juga seluruh mahasiswa Angkatan 17 yang selalu memberikan semangat dan bantuan hingga penulisan Laporan Studi Literatur ini dapat selesai.

Akhir kata, penulis berharap semua pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh selamat pembuatan Laporan Kerja Praktek ini dapat bermanfaat bagi pembaca di masa yang akan datang. Penulis juga memohon maaf sebesar-besarnya atas kekurangan dan kesalahan dalam pembuatan Laporan Kerja Praktek ini.

Penulis bersedia menerima kritik dan saran sebagai masukan agar supaya Laporan ini dapat lebih baik lagi.

Surabaya, 13 Januari 2020

F.X. Mangun Wijaya Tukan
NRP 5303017027

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| ABSTRAK | ix |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 2 |
| 1.4 Sistematika Penulisan | 3 |
| BAB II DASAR-DASAR TEORI | 5 |
| 2.1 <i>Total Quality Management</i> | 5 |
| 2.1.1 Definisi <i>Total Quality Management</i> | 5 |
| 2.1.2 Dimensi <i>Total Quality Management</i> | 5 |
| 2.1.3 Tujuan <i>Total Quality Management</i> | 8 |
| 2.1.4 Manfaat <i>Total Quality Management</i> | 8 |
| 2.2 Kinerja Organisasi..... | 9 |
| 2.2.1 Definisi Kinerja Organisasi | 9 |
| 2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi | 9 |
| 2.2.3 Perspektif Kinerja Perusahaan..... | 10 |
| 2.3 Kerangka Teoretis | 12 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 13 |

| | |
|--|----|
| 3.1 <i>Flow chart</i> penelitian..... | 13 |
| 3.2 Penentuan Topik Penelitian | 14 |
| 3.3 Penentuan Jenis Literatur..... | 14 |
| 3.4 Pencarian dan Pengumpulan Data Literatur | 14 |
| 3.5 Pembahasan Dan Diskusi | 15 |
| 3.6 Kesimpulan | 16 |
| BAB IV PEMBAHASAN DAN DISKUSI | 17 |
| 4.1 Pembahasan..... | 17 |
| 4.1.1 Studi Kasus..... | 17 |
| 4.1.2 Perbandingan dan Analisis Kasus..... | 21 |
| 4.2 Diskusi | 25 |
| BAB V KESIMPULAN..... | 27 |
| 5.1 Implikasi Penelitian..... | 27 |
| 5.2 Rekomendasi Untuk Penelitian Masa Depan..... | 27 |
| DAFTAR PUSTAKA | 29 |
| LAMPIRAN | 33 |

ABSTRAK

Total Quality Management (TQM) dalam sebuah industri baik barang maupun jasa mampu memberikan keunggulan bagi industri, sebagai perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi kepuasan atau harapan pelanggan. TQM memiliki pengaruh terhadap kinerja dan keunggulan organisasi. TQM mulai digunakan sebuah manajemen organisasi untuk meningkatkan kinerja bisnis yang berkelanjutan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dan pemangku kepentingan secara implisit dan eksplisit. Studi ini dilakukan untuk mengetahui perbedaan penerapan TQM pada industri manufaktur dan jasa serta dampak yang dirasakan organisasi atau perusahaan setelah menerapkan TQM. Metode yang digunakan adalah *Content Analysis* untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil dari pembahasan dan diskusi yang dilakukan dengan metode *Content Analysis* menunjukkan bahwa faktor TQM yang paling berpengaruh adalah kepemimpinan manajemen dan dampak yang dirasakan oleh ketiga kasus yaitu peningkatan kualitas produk dan layanan, serta kepuasan pelanggan. Hal itu menunjukkan jika perusahaan ingin meningkat kualitas produk dan layanan, dan kepuasan pelanggan, keterlibatan pimpinan manajemen sangat dibutuhkan.

Kata Kunci : TQM, Kinerja Organisasi, Kepuasan Pelanggan